

珠江人寿保险股份有限公司

一、设有省级分支机构和落地服务机构的省（自治区、直辖市、计划单列市）清单

序号	机构名称	办公地址	电话号码
1	珠江人寿北京分公司	北京市朝阳区广渠路28号223号楼（朝阳合生财富广场写字楼）7层701、702、706、707、708、709、6层606、608、609	010-57783737
2	珠江人寿深圳分公司	深圳市福田区华强北街道华航社区华富路1018号中航中心8楼01-02、05B-07单元	0755-36658000
3	珠江人寿广东分公司	广东省广州市越秀区天河路45号之二601自编601单元、2001房、2201自编2201单元	020-28826300

二、全国统一的客户服务及投诉方式（包括客服电话、在线服务访问方式、理赔争议处理机制和工作流程等）

（一）客服电话

4006-833-866

（二）在线服务访问方式

<https://www.prlife.com.cn>

（三）理赔争议处理机制和工作流程

理赔争议处理机制

1. 对于索赔资料不齐全的案件，珠江人寿将一次性通知申请人补充相关资料。

2. 对于索赔资料齐全、事故责任明确且无需理赔调查的案件，自珠江人寿收到理赔申请之日起五个工作日内完成理赔审批。

3. 对于索赔资料齐全、事故责任明确、但需进行理赔调查的案件，自珠江人寿收到理赔申请之日起十个工作日内完成理赔审批。

4. 对于情形复杂的案件，自珠江人寿在收到理赔申请之日起 30 日内完成理赔审批。

5. 如您对理赔结论存在疑问，可拨打珠江人寿客户服务热线 4006-833-866 进行咨询，如遇无法在线解答的理赔疑问，珠江人寿理赔人员将核实并重新审核案件后给您回复。

理赔流程：

1. 报案：拨打客服电话 4006-833-866；
2. 准备材料（远程协助您准备好理赔材料）；
3. 保险公司审核：保险公司在收到客户递交的理赔申请资料后进行审核；
4. 保险金给付：对属于保险责任的，保险公司会将保险金给付至指定账户。对不属于保险责任的，保险公司将通知受益人并说明理由。

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

理赔、保全等客户服务渠道及联系方式：

- (1) 通过服务代理人员；
- (2) 拨打我司 4006-833-866 客服电话；
- (3) 委托他人或本人亲临我司当地客服中心的受理柜台；
- (4) 通过我司微信公众号“珠江人寿”-在线客服；
- (5) 通过我司微信公众号“珠江人寿客服”-在线客服。

客户投诉渠道及联系方式：

- (1) 拨打我司客服热线 4006-833-866 进行投诉；
- (2) 亲临我司客户服务中心进行投诉；
- (3) 通过我司官方网站(<https://www.prlife.com.cn>)的“投诉建议”专区反映您的问题，我们的投诉处理人员将在第一时间与您联系并及时予以回复。

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询方式：

- (1) 通过服务代理人员；
- (2) 拨打我公司客服热线 4006-833-866 进行咨询；
- (3) 亲临我公司客户服务中心进行咨询。

保单查询方式：

登陆通过我司官方网站(<https://www.prlife.com.cn>)
或关注“珠江人寿客服”微信公众号。